

Литература

1. Гански Л. Mesh-модель: Почему будущее бизнеса – в платформах совместного пользования?/ пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2011
2. Супраструктура// Секрет фирм, 2013 г., № 3 – с. 58
3. www.couchsurfing.org
4. www.russian.hospitalityclub.org
5. www.bewelcome.org
6. www.place2stay.net
7. www.flatjump.com
8. www.warmshowers.org
9. www.tejo.org
10. www.womenwelcomewomen.org.uk
11. www.lghei.org

Зерчанинова Т.Е., Шипицына Ю.М.,
г. Екатеринбург

СОЦИАЛЬНЫЙ АУДИТ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В настоящее время в Российской Федерации реализуется третий этап административной реформы, который ориентирован на повышение качества исполнения государством своих обязанностей перед гражданами и бизнесом [1]. На федеральном уровне обозначены новые приоритеты, и одной из таких задач является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг [2]. Практика реализации данной политики на региональном уровне сталкивается с проблемой оценки качества

государственных услуг, оказываемых органами государственной власти субъекта РФ. Данная проблема требует методологического обоснования и разработки технологии оценки.

Для исследования качества и доступности государственных услуг авторы предлагают использовать такую исследовательскую технологию как социальный аудит [3], который является эффективной системой контроля качества предоставления государственных услуг на территории региона. Технология социального аудита применяется нами уже с 2002 года к исследованию различных сфер деятельности органов местного самоуправления [4], органов государственной власти [5], а также профессиональной деятельности государственных служащих [6].

В РФ понятие «государственная услуга» законодательно закреплено и определяется как деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [7].

Качество государственной услуги может рассматриваться как степень соответствия услуги стандарту или регламенту в части полноты и своевременности ее оказания, а также как степень удовлетворенности ожиданий потребителей [8, с.99-101]. Доступность государственной услуги означает возможность гражданами получить ту или иную услугу беспрепятственно [8, с.106].

В мае 2012 года Президентом РФ был издан Указ, в котором установлены целевые значения показателей качества и доступности предоставления государственных услуг:

1) уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – к 2018 году – не менее 90%;

2) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ – к 2015 году – не менее 90%;

3) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме – к 2018 году – не менее 70%;

4) среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – к 2014 году – до 2;

5) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг – к 2014 году до 15 минут [9].

На сегодняшний день в Свердловской области полностью сформирована система правового регулирования оценки качества предоставления государственных услуг, была упорядочена процедура проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

Нами были проанализированы результаты мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в Свердловской области, проведенного исполнительными органами государственной власти Свердловской области, за 2011 год – 9 месяцев 2013 года.

По итогам анализа отчетов органов исполнительной власти Свердловской области, поступивших в Министерство экономики

Свердловской области в 2011-2012 гг., мониторинг не имел системы и проводился эпизодически. В 2011 году информация об утверждении программ проведения мониторинга качества представлена 19-тью областными органами исполнительной власти. Фактически в 2011 году мониторинг был организован 15-тью областными органами власти.

В первом полугодии 2012 года мониторинг был проведен исполнительными органами государственной власти Свердловской области по форме, разработанной Министерством экономики Свердловской области, с учетом методических рекомендаций Минэкономразвития РФ, а также целевых показателей Указа Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601. Анализ отчетов о результатах проведения мониторинга в большинстве случаев показал отсутствие отклонений фактических показателей качества предоставляемых ими государственных услуг от нормативных.

Анализ отчетов исполнительных органов государственной власти Свердловской области об итогах проведения мониторинга за 9 месяцев 2013 года показал, что мониторинг проведен 21-м органом власти по 116 государственным услугам, что составляет около 64 % от общего количества оказываемых органами власти услуг. В полном объеме мониторинг провели только 9 из 21 органа власти.

Анализ так же в большинстве случаев показал отсутствие отклонений фактических показателей качества предоставляемых ими государственных услуг от нормативных. Так, количество посещений заявителем исполнительного органа государственной власти Свердловской области для получения одной услуги составило в среднем 1,6 раз. Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя за услугой составило 12,2 минуты.

В 3 квартале 2013 года независимой организацией был проведен социологический опрос населения Свердловской области об удовлетворенности качеством предоставления государственных и

муниципальных услуг. Всего было опрошено 18950 респондентов в 73 муниципальных образованиях Свердловской области [10].

Проведенное исследование показало, что 81% жителей Свердловской области и 79% представителей бизнес-сообщества, обращавшихся за последние 2 года в органы власти за получением услуги, в целом удовлетворены качеством ее предоставления. Это респонденты, которые оценили качество предоставления услуг как «хорошо» и «скорее хорошо». Этот показатель выше целевого параметра, запланированного планом мероприятий по достижению важнейших показателей, установленных Указом Президента от 7 мая 2012 года № 601 на 2013 год. В соответствии с дорожной картой, к 01 января 2014 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен был составить не менее 70%.

Среднее число обращений заявителей в органы власти для получения одной государственной или муниципальной услуги составило 2,1 раза, а у представителей бизнес-сообщества – 2,2 раза. Среднее время ожидания в очереди при обращении в органы власти для получения услуги составило 39 минут. При этом при подаче запроса время ожидания в очереди составляет, в среднем, 50 минут, а при получении результата услуги – 27 минут.

Таким образом, полученные в результате независимого исследования данные, не совпадают с данными, предоставленными органами государственной власти Свердловской области.

В сентябре 2013 года Ю.М. Шипицыной был проведен экспертный опрос о проблемах организации мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг органами государственной власти Свердловской области. В число экспертов вошли: начальник и главные специалисты отдела регламентации и мониторинга качества государственных услуг Министерства экономики Свердловской области, начальник и главный специалист отдела методической работы государственного бюджетного

учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

По мнению всех экспертов на сегодняшний день в Свердловской области в области организации мониторинга качества предоставления государственных услуг отмечается достаточное нормативно-правовое регулирование.

Вместе с тем, эксперты отметили такую проблему как неполнота мониторинга – мониторинг проводится в отношении не всех услуг. По мнению Эксперта 6, *«для оптимизации порядка предоставления государственных услуг, а также отбора приоритетов для реформирования государственного управления в Свердловской области мониторинг качества предоставления государственных услуг должен проводиться органами государственной власти Свердловской области в отношении 100% оказываемых ими услуг»*. Это также необходимо для выявления административных барьеров при предоставлении государственных услуг, для выработки предложений по их устранению, анализа соблюдения стандартов предоставления государственных услуг, выявления динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных услуг, а также подготовки предложений по оптимизации процесса предоставления государственных услуг.

По мнению Эксперта 4, *«проведенный содержательный анализ представленных отчетов исполнительных органов власти Свердловской области по итогам мониторинга качества предоставления государственных услуг за 9 месяцев 2013 года не позволяет сделать вывод об эффективности проведенного мониторинга»*.

По мнению Эксперта 2, *«проведение только внутриведомственного мониторинга оказания государственных услуг, даже наряду с проведением мониторинга удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, который проводится в виде социологического*

опроса, в конечном итоге не позволяет оценить реальные затраты заявителей (временные, финансовые и прочие) при получении государственной или муниципальной услуги».

По мнению Эксперта 1, «ни одним исполнительным органом государственной власти Свердловской области не был использован такой метод как «контрольное обращение», не привлекались для проведения мониторинга независимые экспертные организации. Многими министерствами не выделялись для мониторинга конкретные государственные услуги, а по итогам не были подготовлены предложения по улучшению ситуации, что свидетельствует о формальном исполнении своих обязательств органами власти».

По мнению Эксперта 5, «в целях проведения мониторинга качества органами власти должны быть привлечены специализированные независимые организации, а финансирование таких мероприятий должно осуществляться за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств, в том числе на реализацию государственных программ».

Таким образом, система организации проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами власти в Свердловской области на сегодняшний день не совершенна и нуждается в дальнейшей доработке. В целях её совершенствования предлагается внедрение технологии социального аудита.

Социальный аудит качества и доступности государственных услуг рассматривается нами как вид социоинженерной деятельности, включающий социальную диагностику качества и доступности государственных услуг, оценку социальной эффективности государственных услуг и определение способов её повышения.

С точки зрения деятельностного подхода, социальный аудит качества и доступности предоставления государственных услуг можно рассмотреть по

алгоритму: цель – объект – субъекты – предмет – средства (методы) – процесс – результат.

Нами сформулирован ряд взаимосвязанных мер по совершенствованию системы оценки качества и доступности предоставления государственных услуг в Свердловской области:

1. Проведение полной инвентаризации государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

2. Организация проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области в отношении 100% оказываемых ими государственных услуг.

3. Расширение перечня методов оценки качества и доступности предоставления государственных услуг. Помимо такого метода, как внутриведомственный мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества (административным регламентам) государственных услуг необходимо применение таких эффективных методов, как внутриведомственный социологический опрос граждан и представителей организаций, а также «контрольная закупка» с привлечением независимых экспертных организаций.

4. Организация внутриведомственного контроля исполнителей органов власти, осуществляющих сбор первичной информации по исследуемым государственным услугам.

5. Проведение мероприятий по повышению квалификации для работников, занятых выполнением функции сбора первичной информации по исследуемым государственным услугам.

6. Организация ежегодного проведения социологического опроса населения Свердловской области общей удовлетворенностью граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, в Свердловской области имеются все необходимые ресурсы для дальнейшего совершенствования системы оценки качества и доступности оказания государственных услуг населению.

Литература

1. О реформе. Совершенствование государственного управления. Портал административной реформы. Официальный сайт. URL: http://www.ar.gov.ru/o_reforme/index.html (дата обращения 18.01.2014).
2. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011г. № 1021-р (в ред. от 28.08.2012г.). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Социальный аудит: учеб. пособие / Под ред. А.А. Шулуса, Ю.Н. Попова. М.: Издательский дом АТИСО, 2008. 620 с.
4. Социальный аудит в управлении малым северным городом / Попов В.Г., Кузьмин А.И., Зерчанинова Т.Е., Халиуллин Р.З. / Под ред. В.Г. Попова. Екатеринбург: Академкнига, 2002. 236 с.
5. Позднякова Е.В., Зерчанинова Т.Е. Социальный аудит молодежных целевых программ // Известия высших учебных заведений. Социология. Экономика. Политика. 2011. № 4. С. 83-87.
6. Васильева Е.И., Зерчанинова Т.Е. Социальный аудит профессиональной компетентности государственных служащих // Вопросы управления. 2012. № 2. С. 38-48.

7. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
8. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. М.: Экслибрис Пресс, 2008. 321 с.
9. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
10. Оценка удовлетворенности жителей Свердловской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2013 году. Аналитический отчет. URL: http://ar.gov66.ru/UploadFiles/ckfinderFiles/files/Отчет_Гос%20Услуги%20утвержден.pdf (дата обращения 13.02.2014).

Ибрагимов Р.Н.,
г. Абакан

СОЦИОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ: ОСНОВАНИЯ ПАРАДИГМАЛЬНОСТИ

Строение социологического, да и социально-гуманитарного знания в целом таково, что здесь трудно провести такие же строгие разграничительные линии, как, например, между живым и неживым объектами, между растениями и животными, между элементарными частицами. Поэтому и между науками, изучающими человека и формы его общественной активности, отношение скорее симбиотическое, чем